

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS BISNIS DAN
EKONOMIKA UNIVERSITAS SURABAYA**

Felania Rachmanda Dewi

Manajemen / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

felaniar@yahoo.co.id

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling diperoleh sampel sebanyak 102 sebagai subjek penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* (TQM) sedangkan variabel dependennya adalah kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan pada FBE Universitas Surabaya, dan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada FBE Universitas Surabaya.

Kata kunci : Total Quality Management, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.

Abstract - This study aims to determine how much Total Quality Management (TQM) on service quality and student satisfaction by distributing questionnaires to students of Faculty of Business and Economics of University of Surabaya. The sampling method used was purposive sampling with 102 samples as research subjects.

The independent variable in this research is Total Quality Management (TQM). Dependent variables are service quality and customer satisfaction. The method of analysis used in this research is simple linear regression analysis. The results showed that Total Quality Management has significant effect on Service Quality at FBE University of Surabaya, and Total Quality Management has significant effect on Student Satisfaction at FBE University of Surabaya.

Keywords : Total Quality Managemnet, Service Quality, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas. Fokus pada pelanggan merupakan faktor penting yang terdapat pada *Total Quality Management* hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan adalah faktor utama kualitas pada suatu perusahaan tersebut. Pelanggan adalah mempunyai hubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan (Anthony dan Govindarajan, 2004).

LANDASAN TEORI

Total Quality Management merupakan suatu sistem manajemen yang berfokus kepada pelanggan yang tujuannya untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan pelanggan pada biaya yang sesungguhnya secara berkelanjutan terus-menerus (Mulyadi dan Johny, 1998:181).

“Service Quality is a long-term customer perspective and a cognitive evaluation of the transfer of services.” (Lovelock & Wirtz; 2011:87).

Artinya kualitas layanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa. Persepsi pelanggan merupakan penilaian subjektif dari layanan aktual yang dialami oleh pelanggan. Hubungan antara dua konsep, harapan pelanggan dan persepsi pelanggan, memainkan peranan penting dalam pemasaran jasa (*service marketing*) Dengan meningkatnya persaingan yang terus berkelanjutan, kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi sangat penting peranannya dalam ruang lingkup bisnis.

Kotler (2004:40), mendefinisikan *“Satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation”*, bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakannya dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam memberikan nilai dalam hitungan relatif terhadap harapan pembeli.

METODE PENELITIAN

Dalam pembuatan sripsi ini, penulis memperoleh data primer dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa S1 FBE. Aras pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif dengan 1 (satu) artinya sangat tidak setuju dan 5 (lima) artinya sangat setuju. Setelah kuesioner tersebut diperoleh, maka kuesioner tersebut dapat diolah dan dipilih lalu disesuaikan dengan kepentingan analisa untuk penelitian.

Berikut adalah metode yang digunakan untuk kepentingan pengumpulan data yang dibutuhkan :

1. Model Regresi

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana dengan pertimbangan bahwa alat ini dapat digunakan sebagai model prediksi terhadap variabel bebas yaitu *Total Quality Management*, dan variabel terikat yaitu kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan analisis model regresi dapat diketahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dirumuskan sebagai berikut:

$$1) \quad \widehat{TQM} = b_{KL}$$

$$2) \quad \widehat{TQM} = b_{KM}$$

Keterangan:

Y_1 : Kualitas layanan

Y_2 : Kepuasan mahasiswa

b : Koefisien regresi

X : *Total Quality Management*

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Ghozali,

2006). Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara nol dan satu. Apabila nilai R^2 kecil maka kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Sedangkan, apabila nilai R^2 mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

3. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data digunakan untuk mendapatkan kepastian mengenai bahwa instrumen yang digunakan sudah mengukur hal yang tepat atau tidak dan memastikan bahwa hasil yang ada dapat menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Selain itu, uji kualitas data dilakukan untuk melihat kelayakan data yang ada sebelum diproses menggunakan alat analisis untuk menguji hipotesis. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

a). Uji Validitas

Uji validitas diperlukan dalam mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dengan melihat apakah masing-masing pernyataan dari setiap indikator valid atau tidak. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

b). Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya relatif sama maka alat ukur tersebut reliabel. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel apabila jawaban dari responden konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *cronbach's alpha* dari masing-masing indikator dalam suatu variabel. Suatu indikator yang dipakai dalam variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,60 (Nunnaly, 1967 dalam Ghozali, 2006).

4. Uji Hipotesis

Hipotesis yang digunakan adalah

$H_0 : \beta_1 = 0$, (*Total Quality Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa pada FBE Universitas Surabaya).

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, (*Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa pada FBE Universitas Surabaya).

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam hal ini uji yang digunakan untuk melihat apakah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat signifikan atau tidak adalah dengan menggunakan uji t.

HASIL PENELITIAN

A. Uji Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kualitas Layanan

Tabel 1

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana *Total Quality Management* terhadap Kualitas Layanan

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 12.196 | 5.170 | | 2.359 | .020 |
| TOTALTQM | 1.106 | .082 | .804 | 13.540 | .000 |

a. Dependent Variable: TOTALKL

$H_0 : \beta_1 = 0$, (*Total Quality Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada FBE Universitas Surabaya).

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, (*Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada FBE Universitas Surabaya).

Karena nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan *Total Quality Management* terhadap kualitas layanan.

B. Uji Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Mahasiswa

Tabel 2

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Mahasiswa

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 3.078 | .900 | | 3.421 | .001 |
| TOTALTQM | .217 | .014 | .836 | 15.264 | .000 |

a. Dependent Variable: TOTALKM

$H_0 : \beta_1 = 0$, (*Total Quality Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada FBE Universitas Surabaya).

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, (*Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada FBE Universitas Surabaya).

Karena nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan mahasiswa yang signifikan.

C. Koefisien Determinasi

Tabel 3
Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .804 ^a | .647 | .644 | 8.16789 |

a. Predictors: (Constant), TOTALTQM

b. Dependent Variable: TOTALKL

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 0,647 atau (64,7%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti Total Quality Management menyebabkan bervariasinya variabel Kualitas Layanan sebesar 64,7%, sedangkan sisanya sebesar 35,3% disebabkan oleh variabel yang tidak diteliti.

Tabel 4
Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .836 ^a | .700 | .697 | 1.42194 |

a. Predictors: (Constant), TOTALTQM

b. Dependent Variable: TOTALKM

Berdasarkan tabel 4 di atas diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 0,700 atau (70%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti Total Quality Management menyebabkan bervariasinya variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 70%, sedangkan sisanya sebesar 30% disebabkan oleh variabel yang tidak diteliti.

D.Uji t

Tabel 5
Hasil Uji Statistik t

| No. | Variabel | Koefisien Regresi | t-hitung | t-tabel | Sig. | Keputusan |
|-----|-----------------|-------------------|----------|---------|-------|------------------------|
| 1. | TQM terhadap KL | 1,106 | 13,540 | 1,984 | 0,000 | H ₀ ditolak |
| 2. | TQM terhadap KM | 0,217 | 15,264 | 1,984 | 0,000 | H ₀ ditolak |

Sumber: data kuesioner, diolah

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat diketahui nilai t hitung dari setiap variabel :

- a. Pengaruh *total quality management* terhadap kualitas layanan. Berdasarkan tabel dapat diperoleh nilai t hitung sebesar 13,540 dengan nilai Sig sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 1,984 dan nilai Sig lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya variabel *total quality management* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya.
- b. Pengaruh *total quality management* terhadap kepuasan mahasiswa Berdasarkan tabel dapat diperoleh nilai t hitung sebesar 15,264 dengan nilai Sig sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 1,984 dan nilai Sig lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian H₀ ditolak dan H₂ diterima. Artinya

variabel *total qualitymanagement* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya.

REKOMENDASI

Beberapa rekomendasi yang bias diberikan kepada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya berkaitan dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan paling rendah *total quality management* terdapat dalam hal fakultas menerima kritikdan saran. Pihak fakultas sebaiknya harus lebih meningkatkan kualitas layanan dan mengevaluasi kinerja karyawan yang kurang tanggap menghadap keluhan mahasiswa.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan paling rendah kualitas layanan terdapat dalam hal dosen menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku bagi mahasiswa. Pihak dosen sebaiknya harus meningkatkan kualitas diri dengan salah satu caranya ialah memperbanyak media pembelajaran sehingga mahasiswa FBE tidak merasa cepat bosan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan paling rendah kepuasan mahasiswa terdapat dalam hal konsistensi kualitas layanan yang diberikan. Pihak fakultas sebaiknya mengevaluasi kualitas layanan di FBE agar mahasiswa tidak merasa kecewa dengan layanan yang diberikan FBE.

DAFTAR PUSTAKA

- A Muwafik Saleh. 2010. "*Manajemen Pelayanan*". Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Anthony, Robert N. & Govindarajan, V., 2004, *Management Control Systems*, 11th. ed., McGraw-Hill Companies, Inc., New York.
- Besterfield, Dale H., 2003, *Total Quality Management*, 3rd ed., New Jersey: Prentice Hall.

- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Flamholtz, E. 1996. *Effective Management Control: Theory and Practice*. Kluwer Academic Publisher, Boston.
- Florentina Andre & Lauw Tjun Tjun. 2014. Pengaruh TQM terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen di Jurusan Akuntansi.
- Kasmir. 2005. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali.
- Keng-Boon Ooi, Binshan Lin, Boon-In Tan, Alain Yee-Loong Chong July. 2009. "Are TQM practices supporting customer satisfaction and service quality".
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip 2004, *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, Christoper dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketting*. New Jersey USA : Pearson.
- Mulyadi & Johny. 1998. *Sistem Akuntansi 1*. Edisi Ketiga. Yogyakarta
- Nasution, M.N., 2001, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia indonesia.
- Ratminto & Atik, S.W. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sunarto. 2007. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2008 "*Strategi Pemasaran*", Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wagiran 2012, *Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik*.